

02.10.2002 - 07:30 Uhr

Ascom: Un Contact Center virtuel en réseau augmente la proximité- client chez Winterthur Assurances.

Berne (ots) -

Ascom étend la solution des Contact Center de Winterthur Assurances à trois sites, créant ainsi un Contact Center virtuel en réseau. À Winterthur, dans le cadre d'une commande de plus d'un million de francs, Ascom planifie, installe et met en réseau les nouveaux Contact Center avec le Service Center et le Service Dommages qui intervient à l'échelon mondial.

Le Service Center et le Service Dommages de Winterthur Assurances fournissent aux clients des informations complètes 24 heures sur 24 en plus de 6 langues avec compétence et efficacité, par le biais de plusieurs canaux de communication. Les Contact Center sont des instruments pour à l'optimisation de la qualité des prestations et au renforcement de la fidélisation des clients. Pour se rapprocher des clients, la mise en place de deux autres Contact Center et leur connexion au Service Center et au Service Dommages à Winterthur, donnant naissance à un Contact Center virtuel, a été confiée à Ascom. Cette nouvelle solution et son extension de Winterthur aux sites d'Aarau et Lausanne répondent au souhait de Winterthur Assurances, en lui permettant d'être à l'écoute de ses clients dans toute la Suisse.

C'est une solution clef en main qui est requise pour l'automne 2002. Ascom met au point le concept de l'extension, assiste Winterthur Assurance dans l'adaptation des processus d'entreprise et assure la responsabilité de la mise en uvre, infrastructure matérielle et logicielle comprise. Le Contact Center virtuel en réseau est dirigé à partir du site existant de Winterthur. Pour cela, les systèmes additionnels sont raccordés au Symposium Network Control Server central de Nortel Networks, entré en service avec succès depuis mars 2001. En outre, trois autres unités de Contact Center autonomes d'autres secteurs sont reliées à la solution.

Le système Skill Based Routing garantit une répartition optimale de la transmission des appels aux conseillers en fonction des demandes des clients. Les clients sont ainsi mis en contact avec des spécialistes par le plus court chemin et bénéficient d'un service compétent, adapté à leurs besoins.

La solution Ascom offre toutes les fonctionnalités nécessaires à la gestion efficace de Contact Center situés à différents endroits, se faisant ainsi l'auxiliaire de la stratégie Multi-Access de Winterthur Assurances. La souplesse des possibilités d'utilisation, permettant l'exploitation optimale par groupe de compétences ou par sites, l'utilisation pour la planification des ressources et les analyses visant à garantir la qualité des prestations, contribue à l'amélioration du service à la clientèle. " Ascom est pour nous un partenaire compétent et tourné vers l'avenir, qui, par l'installation du Contact Center virtuel, nous ouvre de nombreuses options pour les applications futures ", déclare Miguel Marin, chef de Operation Management/Call Center Plattform CH au Service Center de Winterthur Assurances.

La commande de Winterthur Assurances conforte la solide position d'Ascom sur le marché de l'intégration de systèmes et de réseaux. Ascom Network Integration représente, avec Security Solutions, Wireless Solutions et Transport Revenue, une des activités-clef du groupe Ascom.

Ascom: portrait en bref

Ascom est un fournisseur de services opérant à l'échelle

internationale dans les secteurs de la transmission intégrée de la voix et des données, des solutions de sécurisation reposant sur les réseaux ainsi que des systèmes de péage interconnectés destinés aux transports publics comme privés. Forts d'une gamme de produits et de prestations orientée vers le service à la clientèle et d'un savoir-faire avéré en matière de technologie, ses Business Units que sont Network Integration, Security Solutions, Wireless Solutions et Transport Revenue planifient, élaborent, entretiennent et exploitent des solutions globales sur mesure tout au long du cycle de valeur ajoutée. Ascom est présent dans le monde entier sur des marchés à fort potentiel de croissance. Les actions nominatives Ascom (ASCN) sont cotées au SWX (Swiss Exchange), sur la place boursière de Zurich.

Contact:

Service Médias du groupe Ascom
Ascom Management AG
Stephan Howeg
Head Corporate Communications
& Investor Relations
Belpstrasse 37
3000 Berne 14
Tél. +41/31/999'43'44
Mobile: +41/79/250'63'26
Fax +41/31/999'21'17
mailto: media@ascom.com
Internet: <http://www.ascom.com>
[001]

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003954/100020802> abgerufen werden.